

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2020年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年08月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	141	595	119
	勧誘に関する相談	42	228	45
	売買取引に関する相談	76	444	88
	事務処理に関する相談	63	246	49
	投資運用に関する相談	2	7	1
	投資助言に関する相談	3	18	3
	その他の相談	69	369	73
	(小計)	396	1907	381
苦情	勧誘に関する苦情	31	158	31
	売買取引に関する苦情	23	119	23
	事務処理に関する苦情	13	47	9
	投資運用に関する苦情	1	2	0
	投資助言に関する苦情	1	4	0
	その他の苦情	3	15	3
	(小計)	72	345	69
あっせん	勧誘に関する紛争	10	54	10
	売買取引に関する紛争	3	11	2
	事務処理に関する紛争	0	3	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	13	68	13	
合計		481	2320	464

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2019年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1536	128
	勧誘に関する相談	634	52
	売買取引に関する相談	1188	99
	事務処理に関する相談	540	45
	投資運用に関する相談	7	0
	投資助言に関する相談	53	4
	その他の相談	832	69
	(小計)	4790	399
苦情	勧誘に関する苦情	570	47
	売買取引に関する苦情	289	24
	事務処理に関する苦情	129	10
	投資運用に関する苦情	1	0
	投資助言に関する苦情	14	1
	その他の苦情	45	3
	(小計)	1048	87
あっせん	勧誘に関する紛争	383	31
	売買取引に関する紛争	18	1
	事務処理に関する紛争	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	402	33	
合計		6240	520

(注) 1. 計上件数は、受付件数である。

2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年08月の商品別処理状況)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券デリバ	金融先物デリバ	CFD	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	暗号資産デリバ	STO	STO自己募集	商品関連デリバ	その他	計
相談	制度に関する相談	32	15	14	0	10	0	0	0	3	2	0	0	1	64	141
	勧誘に関する相談	5	25	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	42
	売買取引に関する相談	31	22	11	2	6	1	0	1	0	0	0	0	1	1	76
	事務処理に関する相談	26	4	7	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	22	63
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	15	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	51	69
	(小計)	111	66	43	2	21	2	0	3	3	2	0	0	2	141	396
苦情	勧誘に関する苦情	0	21	5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	31
	売買取引に関する苦情	7	6	2	0	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0	23
	事務処理に関する苦情	7	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	(小計)	15	29	10	0	8	0	1	1	0	1	0	0	2	5	72
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	2	6	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13
合計		128	101	55	2	31	2	2	4	3	3	0	0	4	146	481

(参考 2020年度 (2020年04月01日~2020年08月31日) 累計)

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券デリバ	金融先物デリバ	CFD	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	暗号資産デリバ	STO	STO自己募集	商品関連デリバ	その他	計
相談	制度に関する相談	162	74	66	5	25	0	5	0	11	3	0	0	2	242	595
	勧誘に関する相談	30	126	52	2	2	1	4	3	0	0	0	0	0	8	228
	売買取引に関する相談	179	93	86	4	45	8	4	5	6	0	0	0	1	13	444
	事務処理に関する相談	113	15	30	1	9	0	1	2	0	0	0	0	0	75	246
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7
	投資助言に関する相談	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	18
	その他の相談	59	5	14	0	23	4	0	2	3	3	0	0	2	254	369
	(小計)	553	313	252	12	104	13	14	15	20	6	0	0	5	600	1907
苦情	勧誘に関する苦情	11	104	25	2	5	2	5	2	0	0	0	0	0	2	158
	売買取引に関する苦情	50	26	20	3	12	1	2	1	1	0	0	0	2	1	119
	事務処理に関する苦情	25	2	7	0	3	1	0	1	0	1	0	0	0	7	47
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する苦情	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の苦情	2	2	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	15
	(小計)	90	134	56	6	20	5	7	6	1	1	0	0	2	17	345
あっせん	勧誘に関する紛争	5	21	8	2	4	1	12	0	1	0	0	0	0	0	54
	売買取引に関する紛争	2	0	4	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	11
	事務処理に関する紛争	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	8	23	12	2	8	1	13	0	1	0	0	0	0	0	68
合計		651	470	320	20	132	19	34	21	22	7	0	0	7	617	2320

(注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年08月の男女別処理状況)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	81	57	3	141
	勧誘に関する相談	20	19	3	42
	売買取引に関する相談	45	30	1	76
	事務処理に関する相談	41	22	0	63
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	2	1	0	3
	その他の相談	47	17	5	69
	(小計)	237	147	12	396
苦情	勧誘に関する苦情	12	19	0	31
	売買取引に関する苦情	9	13	1	23
	事務処理に関する苦情	10	3	0	13
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	3	0	0	3
	(小計)	35	36	1	72
あっせん	勧誘に関する紛争	4	6	0	10
	売買取引に関する紛争	1	1	1	3
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	5	7	1	13
合計		277	190	14	481

(参考 2020年度(2020年04月～2020年08月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	373	212	10	595
	勧誘に関する相談	110	109	9	228
	売買取引に関する相談	278	159	7	444
	事務処理に関する相談	146	94	6	246
	投資運用に関する相談	4	3	0	7
	投資助言に関する相談	12	6	0	18
	その他の相談	217	125	27	369
	(小計)	1140	708	59	1907
苦情	勧誘に関する苦情	77	79	2	158
	売買取引に関する苦情	66	48	5	119
	事務処理に関する苦情	37	10	0	47
	投資運用に関する苦情	1	1	0	2
	投資助言に関する苦情	2	2	0	4
	その他の苦情	13	2	0	15
	(小計)	196	142	7	345
あっせん	勧誘に関する紛争	31	21	2	54
	売買取引に関する紛争	5	5	1	11
	事務処理に関する紛争	2	1	0	3
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	38	27	3	68
合計		1374	877	69	2320

(注) 1. 計上件数は、受付件数である。

2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。